

DAFTAR PUSTAKA

- Hanafie, Hasim. "*Rancangan Pengendalian Kualitas Pelayanan Dalam Industry Perhotelan Menggunakan Pendekatan dan Quality Function deployment (QFD)*". Tesis Pasca Sarjana Teknik Industri. Universitas Indonesia. 2011.
- Halim, Hardhika, Allan. "*Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Dengan Integrasi Service Quality (Servqual) Dan Quality Function Deployment (QFD)*". Jurnal Teknik Industri Universitas Brawijaya. Malang. 2010.
- Hartanto, Sidiq. "*Analisa kualitas pelayanan perpustakaan Perguruan tinggi dengan metode quality Function deployment (QFD)*". Skripsi Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta. 2008.
- Kartikasari, Dian dwi. "*Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Administrasi Mahasiswa Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD)*". Skripsi Fakultas Sains dan Teknologi. Uin Suska Riau. Pekanbaru 2010.
- Mulyanto, Edy. "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Ajisaka Motor Kudus*". Skripsi Fakultas ekonomi. Universitas diponegoro semarang. 2011.
- Nasution. "*Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*". Edisi 1 PT Indeks, Jakarta. 2011.
- Risenasari, Hepi. "*Penerapan metode quality function deployment (QFD) dalam upaya peningkatan kualitas Pelayanan restoran pringjajar Kabupaten pemalang jawa tengah*". Skripsi Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian. Bogor. 2009.
- Wahyudu, Apris. "*Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan yang Diberikan Oleh Petugas Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kecamatan Sail*". Laporan Kerja Praktek Teknik Industri. Uin Suska Riau. Pekanbaru 2009
- Wijaya ,Toni . "*Manajemen Kualitas Jasa*". Edisi 1 PT Indeks, Jakarta. 2011.